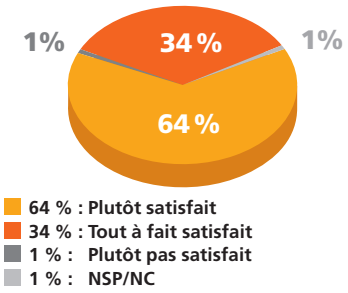
À CHACUN SON SERVICE

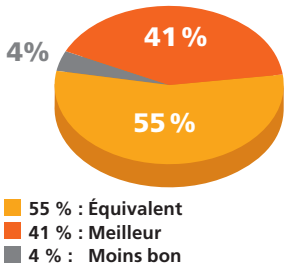
Enquête qualité vos réponses

GSM vient de mener une nouvelle enquête de satisfaction auprès de ses clients. Les résultats, positifs et sincères, vont nous permettre d'améliorer encore nos prestations.

Satisfaction globale de GSM secteur France-Belgique ?



GSM par rapport à la concurrence ?



VOTRE JOURNAL

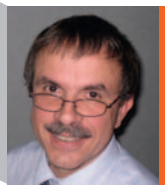
En 2012, les clients ont pour la première fois été interrogés sur le magazine GSM&Vous. 55 % d'entre eux le connaissent, et 95 % de ces derniers le jugent « intéressant », ou « très intéressant ».

Sur près de 1 000 clients interrogés, 59 % ont répondu, largement plus que les 30 % à 40 % habituellement enregistrés dans ce type de démarche. Progressant encore par rapport à 2008, où il était de 96 %, le niveau de satisfaction globale atteint désormais 98 % de résultats positifs. L'appréciation de GSM par rapport à la concurrence est également très satisfaisante. Enfin, la relation commerciale, déjà saluée lors de la dernière consultation, reste un des principaux points forts de l'entreprise.

Des actions concrètes

GSM voit dans ces enquêtes un outil de progrès. Deux points d'amélioration restent identifiés même si des progrès ont été constatés par rapport à l'enquête de 2008 : d'une part la teneur en eau des sables pour laquelle GSM a mis en place un certain nombre de mesures : drainage de plateforme, traitements de sables, gestion des stocks… et d'autre part le temps d'édition des bons de livraison estimé trop long sur certains sites sur lesquels GSM a fait évoluer le matériel informatique. Grâce à vous, GSM a les cartes en main pour mieux vous servir. Merci à tous d'avoir pris le temps de nous faire part de vos impressions !

? Ce qu'il en dit



François Leroy, Responsable qualité granulats France-Belgique.

Mode d'emploi…

L'enquête satisfaction menée fin 2011 s'inscrit dans une démarche de longue date de GSM, qui sonde ainsi sa clientèle tous les trois ans. Notre consultant appelle des listes de clients fournies par chaque secteur (BPE, routier, négoce, confrère, travaux publics, préfabricants), et soumet à chacun un questionnaire en 26 points, portant sur tous les aspects de notre activité, en termes de produits et services. Les résultats positifs pour chaque sujet sont ensuite calculés en totalisant la somme des clients ayant répondu qu'ils étaient tout à fait ou plutôt satisfaits.

UN BESOIN, UNE SOLUTION

1. Le besoin
Fournir du sable filtrant répondant à la norme Cemagreff pour la réalisation d'une station d'épuration à Saint-Omer (62).

2. La problématique
GSM Nord n'a pas ce produit spécifique dans sa gamme.

3. La réponse de GSM
Solliciter le dispositif national de l'entreprise : GSM Nord a pu livrer du sable filtrant en provenance de GSM Lorraine.